

外来患者さん満足度調査結果のご報告(2018年度)

当院では、2018年8月20～24日の5日間で外来患者さん満足度調査を実施しました。

ご協力いただきました患者さん、ご家族の皆さまに御礼を申し上げます。以下にそのアンケート結果をご報告いたします。

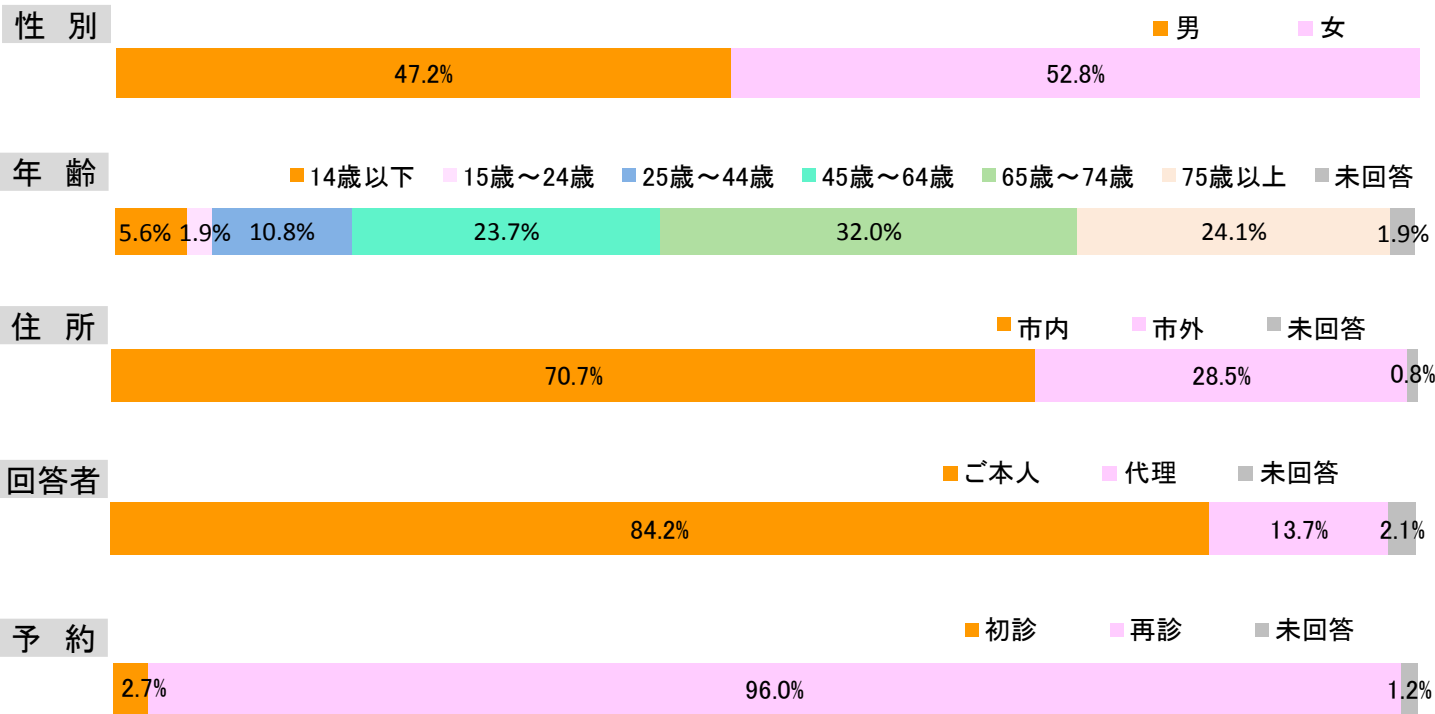
患者サービス委員会

配布数: 773枚

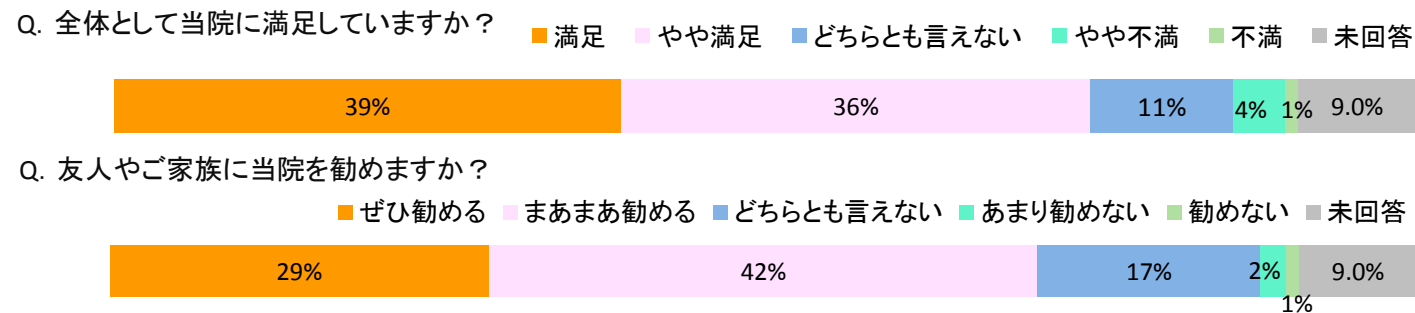
回答数: 481件

有効回答率: 100%

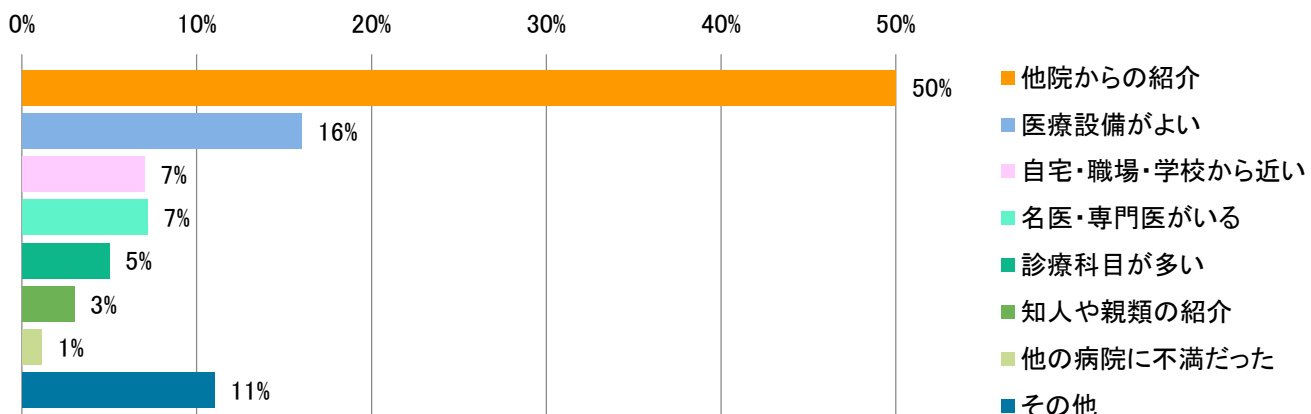
ご回答いただいた患者さんについて



病院全体の評価

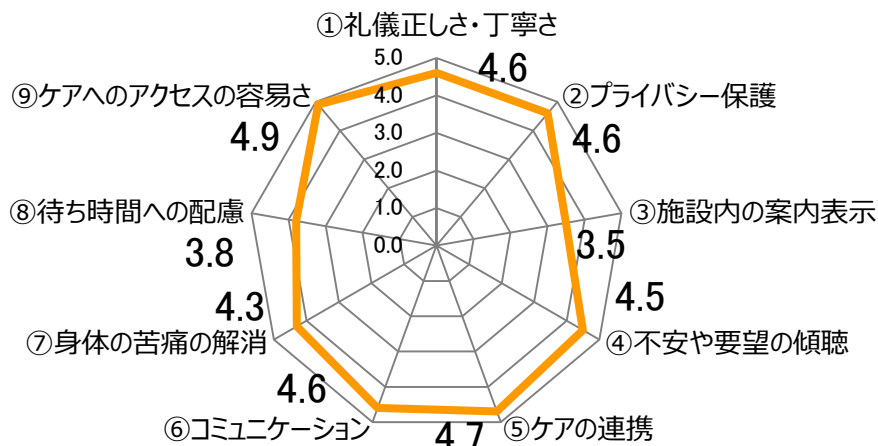


当院を選択した理由



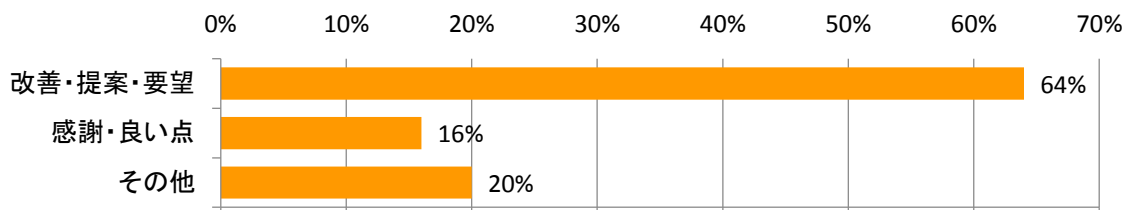
総合的な設問に関する満足度

(5満足 4やや満足 3どちらとも言えない 2やや不満 1不満)



ご意見

改善してほしい点の記述を多数いただきました。重要点・可能性などを検討し、できることから改善を進めていきたいと思っております。



良い評価をいただいたご意見

- スタッフのあいさつが感じが良く好感が持てる
- スタッフ間のチームワークが良く、患者としても安心して治療を受けられる
- 他院から紹介されて、全ての手続きがスムーズに行き、その後も安心して通院している
- これからも、今の姿勢を大切にしてほしい
- 10年以上お世話になっており、いつも変わらず笑顔で接してくれる。スタッフのみなさん親切である
- MRIの待合所で座っていたら、「こんにちは」と笑顔で声をかけてくれた看護師さんがいました

改善を必要とする評価をいただいたご意見

- 駐車場の混雑が気になる
- 高齢化しているので呼び出し等はなるべく「はっきり、ゆっくり、大きく」してほしい
- 院内、迷うことが度々あるので案内係を増やすなど、高齢者は不安になることがあった
- 入口の総合窓口にて病院の大まかな地図を張り出してほしい
- 待ち時間(2~3時間)が長くて診察時間が30秒、会計が30分以上待ち時間が長い
- とにかく、予約時間が守られていない。平気で2~3時間遅れる。遠方から来てるので困る
- 待ち時間が長いので、少なくしてほしい。それ以外不満はない
- 次は診察、検査、会計~などひと声かけてほしい

改善活動について

アンケートへのご協力ありがとうございました。

以前より、外来での「待ち時間が長い」という患者さんからの声を多くいただいております。この貴重なご意見を受け、外来では診察時間が近づいたらメールでお知らせする「メールお知らせサービス」を導入いたしました。このサービスは、現在産婦人科外来とクリニックの外科外来で利用していただいておりますが、今後はほかの診療科にも広めていく予定であります。また、待ち時間に対する配慮として、職員からの説明やお声がけに努めてまいります。

「施設内がわかりづらい」という患者さんからの声をたびたびいただいております。表示の見直しだけでなく、お困りの患者さんには、職員からのお声がけ・ご案内を更に心がけてまいります。

皆さんからいただいた沢山のご意見・ご要望を職員間で共有し、サービスの質向上をめざして取り組んでまいります。